INTEGRACIÓN DE PUNTOS DE DOLOR DEL JOURNEY MAP

PUNTO DE DOLOR (JOURNEY MAP ACTUAL)

1. PROCESOS MANUALES INEFICIENTES QUE GENERAN ERRORES Y RETRASOS

ETAPA EN EL JOURNEY MAP ACTUAL DONDE OCURRE

Etapa 1: Conciencia
Etapa 3: Operación Actual

ETAPA EN EL JOURNEY MAP FUTURO DONDE SE SOLUCIONA

Etapa 1: Conciencia
Etapa 2: Consideración
Etapa 5: Uso Regular

SOLUCIÓN JOURNEY MAP FUTURO

- **Presentación del CRM** mostrando automatización de procesos.
- **Implementación de módulos funcionales:** registro de clientes, toma de pedidos, dashboards y visualización de inventario.
- **Beneficio:** Reducción de errores y retrasos, mejora en eficiencia y satisfacción del cliente.

2. FALTA DE DATOS PRECISOS, IMPIDE TOMA DE DECISIONES INFORMADAS

ETAPA EN EL JOURNEY MAP ACTUAL DONDE OCURRE

Etapa 3: Operación Actual
Etapa 5: Uso Regular Actual

ETAPA EN EL JOURNEY MAP FUTURO DONDE SE SOLUCIONA

Etapa 5: Uso Regular
Etapa 6: Retención/Fidelización

SOLUCIÓN JOURNEY MAP FUTURO

- **Dashboards y reportes en tiempo real** proporcionados por el CRM.
- **Acceso a información centralizada** y actualizada para decisiones estratégicas.
- **Beneficio:** Mejora en la toma de decisiones gracias a datos precisos y confiables.

3. FALTA DE CAPACITACIÓN ADECUADA, LLEVA A ERRORES Y BAJA PRODUCTIVIDAD

ETAPA EN EL JOURNEY MAP ACTUAL DONDE OCURRE

Etapa 4: Onboarding Actual

ETAPA EN EL JOURNEY MAP FUTURO DONDE SE SOLUCIONA

Etapa 4: Onboarding

SOLUCIÓN JOURNEY MAP FUTURO

- **Manuales y tutoriales interactivos** disponibles en el CRM.
- **Sesiones de capacitación personalizadas** para diferentes roles.
- **Soporte técnico en tiempo real.**
- **Beneficio:** Reducción de errores y aumento de productividad gracias a una mejor capacitación y soporte.

4. DESGASTE DEL PERSONAL, PÉRDIDA DE TALENTO Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

ETAPA EN EL JOURNEY MAP ACTUAL DONDE OCURRE

Etapa 5: Uso Regular Actual

ETAPA EN EL JOURNEY MAP FUTURO DONDE SE SOLUCIONA

Etapa 5: Uso Regular
Etapa 6: Retención/Fidelización

SOLUCIÓN JOURNEY MAP FUTURO

- **Automatización de tareas** repetitivas mediante el CRM, liberando tiempo para tareas de mayor valor.
- **Programas de reconocimiento** por el uso efectivo del CRM.
- **Beneficio:** Mayor satisfacción laboral, retención de talento y mejora en el servicio al cliente.

5. RESISTENCIA AL CAMBIO, OBSTACULIZA IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS SOLUCIONES

ETAPA EN EL JOURNEY MAP ACTUAL DONDE OCURRE

Etapa 6: Retención/Fidelización Actual

ETAPA EN EL JOURNEY MAP FUTURO DONDE SE SOLUCIONA

Etapa 2: Consideración
Etapa 4: Onboarding

SOLUCIÓN JOURNEY MAP FUTURO

- **Involucramiento activo de los usuarios** en talleres y pruebas piloto.
- **Comunicación clara** sobre beneficios y apoyo en la transición.
- **Capacitación y soporte personalizado.**
- **Beneficio:** Reducción de resistencia al cambio y mayor aceptación del CRM.

6. FALTA DE RECONOCIMIENTO O INCENTIVOS, DESMOTIVACIÓN PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

ETAPA EN EL JOURNEY MAP ACTUAL DONDE OCURRE

Etapa 7: Recomendación Actual

ETAPA EN EL JOURNEY MAP FUTURO DONDE SE SOLUCIONA

Etapa 6: Retención/Fidelización
Etapa 7: Recomendación

SOLUCIÓN JOURNEY MAP FUTURO

- **Programas de reconocimiento y recompensas** por uso y aportes al CRM.
- **Espacios para compartir experiencias** y mejores prácticas.
- **Beneficio:** Aumento de motivación y compromiso para contribuir al desarrollo organizacional.

7. FALTA DE DIRECCIÓN CLARA, PERSISTENCIA EN MÉTODOS INEFICIENTES QUE LIMITAN EL CRECIMIENTO

ETAPA EN EL JOURNEY MAP ACTUAL DONDE OCURRE

Etapa 2: Consideración Actual

ETAPA EN EL JOURNEY MAP FUTURO DONDE SE SOLUCIONA

Etapa 1: Conciencia
Etapa 3: Adquisición

SOLUCIÓN JOURNEY MAP FUTURO

- **Comunicación clara de la propuesta del CRM**, alineada con objetivos estratégicos.
- **Planificación y cronograma definidos** para la implementación.
- **Beneficio:** Adopción de métodos eficientes con una dirección clara, impulsando el crecimiento y evitando persistir en prácticas ineficientes.